|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Chapitre 10 : La fidélisation de la clientèleQCM | | | |
| **Questions** | **Avant** | **Réponses** | **Après** |
| Question 1  La fidélisation doit prendre en compte |  | La satisfaction des clients |  |
|  | Le revenu des clients |  |
|  | Les besoins des clients |  |
| Question 2  La satisfaction des clients peut être évaluée par une bonne connaissance |  | Des réclamations et du SAV |  |
|  | Des commentaires sur les forums |  |
|  | Des enquêtes de satisfaction |  |
|  | Des retours des commerciaux |  |
|  | Du montant des ventes |  |
| Question 3  Conserver un ancien client coute …. Que prospecter de nouveaux clients |  | Moins cher |  |
|  | Aussi cher |  |
|  | Plus cher |  |
| Question 4  Un ancien client satisfait à un apriori |  | Positif sur l’entreprise |  |
|  | Neutre sur l’entreprise |  |
|  | Négatif sur l’entreprise |  |
| Question 5  La fidélisation consiste à développer |  | Une relation privilégiée avec le client |  |
|  | Une relation unique avec le client |  |
|  | Une relation personnalisée avec le client |  |
| Question 6  La fidélisation satisfait le besoin |  | De reconnaissance du client |  |
|  | Physiologique du client |  |
|  | D’élévation du client |  |
|  | D’appartenance du client |  |
| Question 7  Le savoir-faire en matière de fidélisation repose sur |  | Le produit |  |
|  | Le chiffre d’affaires |  |
|  | L’image de marque |  |
|  | La connaissance des clients |  |
| Question 8  Chassez l’intrus |  | Les newsletters |  |
|  | Les promotions exclusives |  |
|  | La publicité |  |
|  | Les cartes de fidélité |  |
| Question 9  La fidélisation repose sur un marketing |  | Différentiel |  |
|  | Additionnel |  |
|  | Relationnel |  |
|  | Matriciel |  |
| Question 10  La fidélisation |  | Réduit le coût d’acquisition d’un client |  |
|  | Accroît les embauches |  |
|  | Accroît la satisfaction |  |
|  | Accroît les ventes |  |
| Question 11  Le panier moyen est le montant |  | Moyen des commandes clients |  |
|  | Moyen des achats client |  |
|  | Moyen des ventes client |  |
|  | Moyen des retours client |  |